https://www.facebook.com/?
_rdc=1&_rdr

เรื่องเล่า
ชีวิต จิตวิญญาณ และ ความดีงาม

ดร. ดวงสมร บุญผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

สารบัญ

เรื่องเล่า ชีวิต จิตวิญญาณ และ ความดีงาม	01
ประเภทของเรื่องเล่า	02
เรื่องเล่ากับคุณธรรม	03
เรื่องเล่ากับจิตวิญญาณในการทำงาน	03
การนำเรื่องเล่าไปใช้ประโยชน์	04
เรื่องเล่าด้วยสื่อดิจิตอล (Digital Storytelling) ในระบบการศึกษา	05
เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ (Telling story in Healthcare)	05
วัตถุประสงค์ของการใช้เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ	06
ขั้นตอนการใช้เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ (Storytelling Process)	06
แนวทางปฏิบัติในการฟังเรื่องเล่า (Audience Guidelines)	07
เรื่องเล่า กับการวิจัย (Telling story and Research)	07
เรื่องเล่า กับ องค์กรธุรกิจ (Telling story and Business)	08
กระบวนการสร้างเรื่องเล่า และวิธีการนำไปใช้ประโยชน์	09
วิธีการนำไปใช้ประโยชน์	10
ตัวอย่างเรื่องเล่าที่แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในตนเอง	11
การสร้างคุณค่าให้ผู้อื่น และการเติบโตทางจิตวิญญาณ	
วิเคราะห์	16
บทส่งท้าย	16

คำนำ

เป็นเวลามากกว่าสิบกว่าปีที่ผู้เขียน ได้มีโอกาสร่วมงานกับ นพ. ดร. โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ซึ่งในปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์มานุษยวิทยาสิรินทร (องค์การมหาชน) และนี่คือ จุดเริ่มต้นของการได้รู้จักกับ “เรื่องเล่า” ที่ทรงพลัง และผู้เขียนได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการอบรม เพื่อขับเคลื่อนจิตวิญญาณในการทำงานในระบบสุขภาพ (SHA) ความรู้เรื่องเล่า หรือความรู้ในความเป็นมนุษย์ เป็นความรู้ด้านมานุษยวิทยา และเป็นความโชคดี ที่ผู้เขียนพอจะมีความรู้ด้านนี้ติดตัวมาจากการสำเร็จหลักสูตรศิลปศาตร มหาบัณฑิตสาขาสังคมศาตร์
(พัฒนาสังคม) ซึ่งมีองค์ความรู้ด้านมานุษยวิทยาเป็นวิชาหลัก จึงทำให้ การทำงานกับคุณหมอโกมาตร ในช่วงนั้นเป็นเวลาที่ สนุก มีพลัง และมีความสุข รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในตัวเรา และคนอื่น ๆอย่างช้า ๆ และ มั่นคง

เรื่องเล่า เป็นการเรียนรู้ ความรู้สึกนึกคิด เบื้องหลังและความหวังของมนุษย์ เป็นการเรียนรู้ชีวิตของผู้คน ทำให้เราเห็นภาพที่สมบูรณ์มากขึ้น ภาพที่เราไม่เคยเห็นจะเริ่มปรากฏ อย่างน่าอัศจรรย์ใจ สามารถมองมิติ ความเป็นมนุษย์ ความดี ความงาม ข้อจำกัด ความหวัง เราจะรู้สึกอ่อนไหวต่อความทุกข์ยากของคนอื่นเราจะเริ่มอ่อนน้อมกับผู้คนมากยิ่งขึ้น รู้สึกมีความรักกับผู้อื่นได้โดยง่าย ดังนั้นเรื่องเล่าจึงเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่จะเติมเต็มความเป็นมนุษย์ให้ กับเรา เติมเต็มความเป็นองค์รวมให้กับระบบการทำงาน ทำให้มีโอกาสเห็นมุมมองที่ละเอียดมากขึ้น กว้างขวางมากขึ้น

ผู้เขียนหวังว่าบทความนี้ จะเป็นประโยชน์ สำหรับองค์กร ตลอดจน ผู้ที่สนใจ คุณงามความดีที่อาจจะปรากฏในเอกสารนี้ ขอมอบให้ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ผู้เขียน ได้ใช้ ชีวิตช่วงหนึ่ง ด้วย กำลังกาย กำลังใจในการทำงานอย่างหนักสุดความสามารถแต่มั่นคง ให้มีความยั่งยืนสถาพร เป็นประโยชน์ต่อสังคมสืบไป

เรื่องเล่า ชีวิต จิตวิญญาณ และ ความดีงาม

เรื่องเล่าเป็นบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เรื่องจริง หรือ เรื่องแต่ง ที่อยู่ในรูปแบบการเขียนหรือคำพูด หรือภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวพบได้ในทุกรูปแบบของการสร้างสรรค์งานของมนุษย์ ศิลปะการบันเทิง รวมถึง ถ้อยคำพูด งานประพันธ์ ละครเวที ดนตรีและเพลง การ์ตูน ที่สอดแทรกในศิลปะแขนงต่างๆ

การเล่าเรื่องเป็นกระบวนการสร้างความเข้าใจอย่างมีคุณภาพของมนุษย์ทุกหมู่ทุกเหล่ามานานนับศตวรรษ ตั้งแต่มนุษย์มีการใช้รูปภาพหรือภาษาในการสื่อสาร การเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ของกลุ่มชนในสมัยโบราณ ดำเนินการผ่านเรื่องเล่าที่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน หรือบางครั้งอาจจะเป็นรูปภาพที่เล่าถึงความเป็นมา วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ กล่าวได้ว่าประวัติศาสตร์ของเรื่องเล่าเกิดขึ้นควบคู่มาพร้อมกับประวัติศาสตร์ของมวลมนุษยชาติ

ในสมัยโบราณเมื่อชนกลุ่มหนึ่งมีการย้ายถิ่นฐาน เรื่องเล่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาและสถานที่ต่างๆเพื่อให้คนรุ่นหลังได้เข้าใจ คุณค่าของเรื่องเล่าเกิดจากการศึกษาประวัติศาสตร์ของชุมชนดั้งเดิม ทำให้โลกมีความเข้าใจและนำมาสู่หลักในการดำรงชีวิตในปัจจุบันนี้ ข้อมูลทางชาติพันธุ์วรรณนาได้สนับสนุนในประเด็นนี้อย่างชัดเจน เรื่องเล่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของมนุษย์ และการอยู่รวมตัวกันในสังคม ดังเช่น คำกล่าวที่ว่า

> *“เราต้องการเรื่องเล่าสำหรับจิตใจของเรา เหมือนกับที่เราต้องการอาหารสำหรับร่างกายของเรา เราดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ และเราต้องการฟังเรื่องเล่าจากเพื่อน ๆ ของเราด้วย (Wright, 1995)”*

เรื่องเล่าได้พัฒนาการจนกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในห้องเรียน (Pedersen, M, 1995) โดยทั่วไปการเล่าเรื่องมักจะเป็นการเล่าจากปากด้วยน้ำเสียงและท่าทาง สีหน้า แววตาของผู้เล่าและมีผู้ฟังตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป ซึ่งจะมีความแตกต่างจากการเขียน ซึ่งเรื่องเล่าที่ผู้เขียน จะเขียนจากความทรงจำและขยายคุณสมบัติของตัวละคร รวมทั้งสถานการณ์และบริบทในเรื่องเล่าแทน เรื่องเล่าจึงเป็นการสื่อสารที่มีความลึกซึ้งและฝึกฝนให้คนมีความคิดและไตร่ตรองและสัมผัสอารมณ์ ความรู้สึกของตัวละคร หรือของผู้เล่าจนเกิดความรู้สึกเข้าใจ และมีส่วนร่วมในเรื่องเล่าได้

เรื่องเล่าที่ดีสามารถเชิญชวนให้ผู้อ่าน หรือผู้ฟังเกิดความรู้สึกผูกพันกับเนื้อเรื่อง ตัวละคร และความหมายที่ผู้เขียนจะสื่อสาร โดยการสร้างจินตนาการ และค้นพบคุณค่าและความหมายของประเด็นต่างๆ ผ่านเนื้อเรื่อง หรือบทสนทนา ผ่านน้ำเสียง ท่าทางและการแสดงออกทางใบหน้าของผู้เล่าเรื่องได้

ในอดีตเรื่องเล่าเป็นคำบอกเล่าจากปากเพื่อการสื่อสาร การสร้างความบันเทิง รวมทั้งเป็นการให้ความรู้ของมนุษย์จากรุ่นสู่รุ่น สร้างการเรียนรู้เรื่องราวของประวัติศาสตร์ การมีข้อโต้แย้ง การสร้างความเข้าใจว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำในการอยู่ร่วมกันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น ต่อมาเมื่อมนุษย์ได้มีการใช้ตัวอักษร เรื่องเล่าจึงได้พัฒนาจากการเล่าเรื่องด้วยคำพูด มาสู่การเขียนเรื่องเล่าเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถขยายเรื่องเล่าไปในกลุ่มผู้คนได้มากยิ่งขึ้น เรื่องเล่าสามารถนำมาเล่าสู่กันฟังแบบผ่อนคลายในชีวิตประจำวันเช่น นิทานก่อนนอน เรื่องเล่าในโต๊ะอาหาร เรื่องเล่าในวงสังสรรค์ระหว่างเพื่อนฝูง และยังใช้เพื่อการส่งเสริมการทำความดี หรือการแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องในสังคม เป็นต้น

ในปัจจุบัน เรื่องเล่าได้กลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญ ทั้งในด้านการเรียนการสอนในสาขาวิชา และธุรกิจประเภทต่าง ๆ อาทิ เรื่องเล่าทางด้านการแพทย์เพื่อสะท้อนชีวิตความหวังและเป้าหมายของผู้ป่วยและนำมาบูรณการในการวางแผนการรักษาพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม เรื่องเล่าเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะวัฒนธรรม เรื่องเล่าเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ และเรื่องเล่าสำหรับการตลาดสมัยใหม่ในธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องเล่าเพื่อสร้างคุณค่าในธุรกิจท่องเที่ยว หรือแม้แต่เรื่องเล่าในธุรกิจร้านอาหาร จึงกล่าวได้ว่าเรื่องเล่าเป็นวิธีการหรือเครื่องมือประเภทหนึ่งของการจัดการความรู้ในการดึงเอาประสบการณ์ ภูมิหลัง ความรู้ที่อยู่ภายในของผู้เล่าหรือของผู้เขียนออกมาเล่าให้บุคคล ผู้ฟังหรือผู้อ่านสามารถนำเอาประสบการณ์ ความรู้ใหม่ หรือคุณค่าจากเรื่องเล่านำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้

ประเภทของเรื่องเล่า

เรื่องเล่าสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท เช่น สารคดี ชีวประวัติ ข่าว บทกวี และประวัติศาสตร์นิพนธ์ ตัวอย่างเรื่องแต่งจากเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ เช่น เกร็ดประวัติ ตำนาน นิทานปรัมปรา นวนิยายทางประวัติศาสตร์ และเรื่องแต่งขึ้นมาใหม่ เช่น งานประพันธ์ในรูปแบบร้อยแก้วหรือร้อยกรอง เรื่องสั้น นิยาย กวีนิพนธ์ เพลง และเรื่องเล่าในจินตนาการ ที่อาจอยู่ในรูปแบบของตัวหนังสือ การแสดงสด ละครเวทีที่สะท้อนแง่คิดต่าง ๆ

เรื่องเล่า พบได้ในทุกรูปแบบของการสร้างสรรค์งานของมนุษย์ ศิลปะ รวมถึง ถ้อยคำพูด งานประพันธ์ ละครเวที ดนตรีและเพลง การ์ตูน ข่าว ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์และวิดีโอ วิทยุ การละเล่น และการแสดง เช่นเดียวกับในบางงาน จิตรกรรม ประติมากรรม การวาดเส้น การถ่ายภาพ และทัศนศิลป์แขนงอื่น

เรื่องเล่า กับคุณธรรม

มนุษย์ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการตัดสินใจว่าสิ่งใด "ควรทำ" หรือสิ่งใด "ไม่ควรทำ" อยู่ตลอดเวลา และแทรกซึมในชีวิตประจำวันของคน ทั้งในการทำงาน การอยู่กับครอบครัว การอยู่กับเพื่อน การใช้บทสนทนาที่มีพลังหรือการใช้เรื่องเล่าที่สามารถพัฒนาการรับรู้และการเข้าใจอย่างลึกซึ้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

จะส่งเสริมให้มีมุมมองใหม่เกิดขึ้นและส่งผลถึงการปฏิบัติตามแนวทางที่ถูกต้องและมีคุณธรรมเป็นแนวทางในการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณงามความดีและความถูกต้องซึ่งบุคคลควรยึดมั่นไว้เป็นหลักการในการปฏิบัติ เรื่องเล่าจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงการเป็นผู้มีคุณธรรมอย่างลึกซึ้ง

การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านคุณธรรม ต้องควบคู่ไปกับการเรียนรู้ศีลธรรม (Moral Knowledge) เรียนรู้ว่า สิ่งใด "ควรทำ" สิ่งใด "ไม่ควรทำ" ผ่านประสบการณ์ชีวิตจริงจากเรื่องเล่า ซึ่งเป็นการบอกเรื่องราวให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ว่า สิ่งไหนดี สิ่งไหนไม่ดี สิ่งใดถูกต้อง ความยุติธรรม หน้าที่ ความรับผิดชอบ การเคารพผู้อื่น การเห็นประโยชน์ของผู้อื่น การมีจิตอาสา และความกตัญญูกตเวที เป็นอย่างไร เรื่องเล่าจะมีพลังให้เกิดการตัดสินใจด้วยตนเองในการทำในสิ่งที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

เรื่องเล่าที่มีพลัง เปรียบเสมือน ยานพาหนะ ที่บรรจุด้วยเหตุการณ์ต่าง ๆ จากอดีตถึงปัจจุบันและแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเชื่อมไปถึงเป้าหมายการดำรงชีวิตในอนาคตได้เป้าหมายของเรื่องเล่าไม่ได้สะท้อนที่ข้อเท็จจริงหรือเนื้อหา แต่สะท้อนในแง่มุมของความหมายของความดีงาม หรือคุณธรรมที่เป็นแก่น (Gabriel , 2000) การใช้เรื่องเล่าจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมคุณธรรมในองค์กรได้

ในปัจจุบันศูนย์คุณธรรมก็ได้ใช้เรื่องเล่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมในองค์กร ตลอดจนสร้างการเรียนรู้ในระดับตัวบุคคลนำสู่การปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีมีคุณธรรมอย่างยั่งยืน

เรื่องเล่ากับจิตวิญญาณ ในการทำงาน

เครื่องมือขั้นพื้นฐานที่สำคัญของการค้นหาความจริงคือการใช้ภาษา หรือ เรื่องเล่า ถ้าเรามีความสามารถในการจัดการ การเรียนรู้ความหมายของสิ่งที่คนอื่นจากเรื่องเล่า หรือการแสดงออกทางภาษา เราจะสามารถรับรู้รู้ความต้องการ ตลอดจนการจัดการที่ดี ผ่านการความหมายของเรื่องเล่าได้ (Dick 1978).

การใช้เรื่องเล่าเป็นการฝึกฝนและเรียนรู้การเติบโตด้านจิตวิญญาณ และเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการสื่อสารความต้องการด้านจิตวิญญาณ ในระบบการบริการสุขภาพ การรับฟังเรื่องเล่าของผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลอย่างถ่องแท้ เพื่อให้เกิดการรับรู้ และเข้าใจความเจ็บป่วยทางร่างกายและ ความต้องการด้านจิตวิญญาณ นับได้ว่าเป็นการนำไปสู่การบริการสุขภาพที่เป็นเลิศ และมีผลลัพธ์ที่เป็นเยี่ยม เรื่องเล่าจึงเปรียบเสมือนการเปิดโลกภายในของผู้ที่เรารับฟังอย่างให้เกียรติ นำไปสู่การรับรู้ ชีวิตด้านใน เป้าหมายชีวิต สิ่งที่มีคุณค่า และความหมาย ของผู้ป่วย ตลอดจนทั้งของทีมงาน เพื่อนร่วมงานทุกคน

จิตวิญญาณเป็นปรัชญาของการดำรงชีวิตหรือเป้าหมายชีวิตในระดับบุคคลซึ่งจะมีความหมายต่อชีวิตแต่ละคน และเป็นสิ่งชักนำให้ผู้คนดำเนินชีวิตตามเป้าหมายอุดมการณ์ที่ตนเองเห็นว่ามีคุณค่าการทำงานของบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่ทุ่มเทกับการทำงานการอุทิศชีวิตของตนเองในการทำงานในหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นอย่างเต็มที่เช่น ครูจูหลิง ปงกันมูล ครูผู้ช่วยโรงเรียนบ้านกูจิงลือปะอำเภอระแงะจังหวัดนราธิวาสถูกคนร้ายบุกทำร้ายจับเป็นตัวประกันจนเสียชีวิตเมื่อวันที่8มกราคมพ.ศ. 2550ก็ได้รับการขนานนามว่าเป็นครูผู้มีจิตวิญญาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(ตามรอยเกียรติยศครูผู้มีอุดมการณ์และจิตวิญญาณครู, 2550) เรื่องเล่าของครูจูหลิง ได้สะท้อนให้เห็นถึงแบบอย่างของครูผู้ที่ทำงานด้วยอุดมการณ์และเป้าหมายอันแน่วแน่และเป็นบทเรียนหรือแบบอย่างที่ดีของวิชาชีพครู

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน) ได้ใช้เรื่องเล่าเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนการเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงาน (SHA) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงยกระดับจิตวิญญาณในการทำงานในระดับบุคคลในสถานบริการสุขภาพอย่างแพร่หลาย

การนำเรื่องเล่าไปใช้ประโยชน์

“บอกข้อเท็จจริงแล้วฉันจะเรียนรู้ บอกความจริงแล้วฉันจะเชื่อ แต่เล่าเรื่องราวให้ฉันฟังและมันจะอยู่ในใจฉันตลอดไป.
(Tell me a fact and I’ll learn. Tell me the truth and I’ll believe. But tell me a story and it will live in my heart forever. Indian Proverb)”

สุภาษิตของชาวอินเดียที่ระบุความสำคัญของเรื่องเล่า ได้ถูกนำมาอ้างอิงโดยพนักงานใหม่ที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยี(Maine Technology Institute ;MTI) ประเทศสหรัฐอเมริกา จากการที่องค์กรมีนโยบายให้พนักงานใหม่มีโอกาส พบปะ และใกล้ชิด รับฟังเรื่องเล่าประสบการณ์การทำงาน จาก กลุ่มนักคิด หรือนักนวัตกรรม (innovators) นักประดิษฐ์ (inventors)ผู้ประกอบการ(entrepreneurs) นักลงทุน และผู้นำองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม พนักงานใหม่ได้มีโอกาส ซึมซับ รับรู้ เกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน ปัญหา อุปสรรค ความท้าทาย การเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งความล้มเหลวจากพนักงานรุ่นพี ๆ โดยเชื่อมั่นว่าเรื่องเล่าเหล่านี้จะมีพลังและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานใหม่ทุกคนได้ และสร้างความผูกพันองค์กรได้

เรื่องเล่าได้ถูกพัฒนามาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมด้านสุขภาพหรือพฤติกรรมด้านอื่น ๆที่พึงประสงค์ นานมาแล้วที่มนุษย์ได้ใช้เรื่องเล่าในการหล่อหลอมบุตรธิดาให้เป็นผู้ที่มีจิตใจงดงาม มีความเมตตากรุณา เด็ก ๆสามารถสร้างจินตนาการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความดีงามนั้น ผ่านการเล่านิทานก่อนนอน หรือในช่วงเวลาที่อยู่กันพร้อมหน้าพร้อมตาในครอบครัว เป็นวิธีการหนึ่งที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใหญ่ กับเด็กและสมาชิกในครอบครัวให้มีความใกล้ชิดผูกพันหล่อหลอมความดีงาม เรื่องเล่าจึงไม่ใช่เป็นเพียงการสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน แต่เป็นวิธีการหล่อหลอมสติการมีจิตสำนึกที่ดีที่สุด นอกจากนั้น เรื่องเล่ายังมีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้และอารมณ์ของบุคคลและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมตามมา ข้อดีของเรื่องเล่าคือมนุษย์สามารถเรียนรู้เรื่องราวผ่านสถานการณ์ต่างๆทั้งข้อดี ข้อเสีย โดยไม่จำเป็นที่ตนเองต้องมีประสบการณ์นั้นมาก่อน (Wilson,L. 2011)

เรื่องเล่าด้วยสื่อดิจิตอล (Digital Storytelling) ในระบบการศึกษา

ในปัจจุบันแม้ว่าโลกจะมีวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างรวดเร็วแต่มนุษย์ยังมีความต้องการด้านการเสริมสร้างพลังและการเรียนรู้ผ่านเรื่องเล่า การเล่าเรื่องด้วยสื่อดิจิตอล (Digital Storytelling) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อไม่นานมานี้โดยในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มนำแนวคิดการเล่าเรื่องด้วยสื่อดิจิทัลมาเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอน อันเนื่องมาจากนักเรียนทุกระดับมีความสามารถได้ใช้สื่อดิจิทอลอย่างกว้างขวางทั้งในห้องเรียนและในชีวิตปกติประจำวัน การเกิดขึ้นของการเล่าเรื่องด้วยดิจิทอลในระบบการศึกษา เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีการแลกเปลี่ยน เนื้อหาสาระ และประสบการณ์ผ่านการเล่าเรือง และในขณะเดียวกันสามารถทำให้ครูผู้สอนมีความคุ้นเคยและก้าวทันกับนักเรียนในการใช้สื่อ อิเลคโทรนิค ในการเรียนการสอน กระบวนการเล่าเรื่องจะเริ่มต้นจากการ กำหนดหัวข้อในการเล่า (topic) คล้ายกับการค้นคว้าวิจัย การเขียนบท (writing a script) เพื่อให้เรื่องเล่า มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น วิธีการเล่าเรื่อง สามารถนำมัลติมีเดียประเภทต่าง ๆมาร่วมนำเสนอให้ผู้อ่านเกิดความน่าสนใจ มีอารมณ์ร่วมได้ สามารถซึมซับเนื้อหาได้มากขึ้น (Robin, 2016)

ในผลงานวิจัยของ บาร์เลต (Barrett,2005)พบว่า เล่านิทานผ่านสื่อดิจิตอล (Digital Storytelling) เป็นกระบวนการที่มีความลึกซึ้ง ที่เน้นผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางของกลยุทธ์การเรียนรู้แบบมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางครบทั้ง 4 กลยุทธ์ ได้แก่ การสร้างข้อผูกพันให้แก่ผู้เรียน (Student Engagement) การสะท้อนกลับเพื่อการเรียนรู้เชิงลึก (Reflection for Deep Learning) การผสมผสานด้วยเทคโนโลยี (Technology Integration) และการเรียนรู้ผ่านการทำโครงงาน (Project-Based Learning) การใช้เรื่องเล่าผ่านสื่อดิจิทอลในยุคที่เทคโนโลยีก้าวหน้านี้นับว่าเป็นการสร้างการเรียนรู้ที่ทันสมัยและยังสามารถดำรงการมีชีวิตจิตใจและความเป็นมนุษย์ไว้ ที่มีความรู้สึก มีความตระหนัก มีความสามารถในการจำแนกว่าสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ถูกต้องได้ การเล่าเรื่องสามารถสร้างการเรียนรู้สำหรับเด็กนักเรียนในทุกวัยจากการเล่าเรื่องของตนเอง ผ่านการอ่าน การค้นคว้าในห้องสมุด การค้นคว้าในอินเทอร์เนต เพื่อค้นคว้าประเด็นที่ลึกซึ้ง ฝึกวิธีการเขียน และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีใหม่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการให้ข้อเสนอแนะใหม่ที่ดี เป็นหนทางที่จะสร้างสรรค์ ความคิดใหม่ๆ และ เสนอหัวข้อการวิจัยที่มีคุณค่าได้ในอนาคต

เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ (Telling story in Healthcare)

การเล่าเรื่องเป็นกระบวนการที่ดีมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน จากการสร้างเรียนรู้ของชุมชน ผ่านประสบการณ์จริงจากเรื่องเล่า ในการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค เรื่องเล่าจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญ และมีการฝึกอบรมในหมู่บุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้เกิดการขยายลงสู่การปฏิบัติมากยิ่งขึ้น (Gubrium ,2009) นอกจากนั้นในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย การใช้เรื่องเล่าซึ่งเรียกว่า Narrative medicine หรือ เรื่องเล่าทางการแพทย์ เป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งระหว่างแพทย์ พยาบาลและผู้ป่วย และมีผลที่ดีต่อการรักษาพยาบาล ที่จะช่วยค้นพบสาเหตุที่แท้จริงของการเจ็บป่วย และพฤติกรรมต่าง ๆ และยังเป็นการเยียวยาจิตใจผู้ป่วยในสภาพที่สิ้นหวังให้มีพลัง

และสิ่งที่ดีที่สุดคือ เป็นการคืนศักดิ์ ศรีความเป็นมนุษย์ให้กับผู้ป่วยที่กำลังอยู่ในสภาวะทุกข์ทรมาน ซึ่งแพทย์ และพยาบาล ตลอดจนบุคลากรทางด้านการแพทย์ จำเป็นต้องเรียนรู้ทักษะการฟังที่ดีเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนตัดสินใจล่วงหน้า การฟังเรื่องเล่าของผู้ป่วย หรือการรับฟังประสบการณ์ของผู้ป่วย (patient experience) จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การรักษาพยาบาลมีความครบถ้วนและเป็นองค์รวม ในปัจจุบัน เรื่องเล่าของผู้ป่วยได้ถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการ และขั้นตอนหนึ่งในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมและยกระดับของคุณภาพและความปลอดภัยให้ผู้ป่วย (patient safety)

วัตถุประสงค์ของการใช้เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ

1. เพื่อ ทำให้เกิดความรับรู้และเกิดความรู้สึก (Emotion) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญ
2. เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ความเห็นอกเห็นใจ พร้อมให้การช่วยเหลือ (understanding)
3. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน หรือนโยบายในการทำงาน (Change)
4. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนผ่านของบุคลากรทางการแพทย์ (transformation)

ขั้นตอนการใช้เรื่องเล่าในระบบสุขภาพ (Storytelling Proces)

การรับฟังเรื่องเล่าของผู้ป่วยและญาติเป็นสิ่งที่ต้องใช้การฝึกฝนและความอดทน การเปิดใจ การมีสติและ ความเมตตากรุณา เป็นที่ทราบกันว่า ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ และ ผู้ป่วย ยังมีช่องว่างของการศึกษา ช่องว่างทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต จึงอาจจะเป็นอุปสรรคในการที่ผู้ป่วยจะเล่าเรื่องต่างๆได้อย่างสะดวกใจ รวมทั้งเวลาที่เร่งรัดจากจำนวนผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก จึงอาจจะส่งผลต่อกระบวนการการใช้เรื่องเล่าของผู้ป่วยได้ อย่างไรก็ตาม บุคลากรทางการแพทย์ สามารถใช้กระบวนการนี้ในระหว่างการตรวจรักษาพยาบาล เพื่อพิจารณารับฟังในผู้ป่วยที่พิจารณาว่ามีความเหมาะสม สามารถใช้เวลาได้ โดยทั่วไปควรมีขั้นตอนดังนี้

1. มีการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีความไว้วางใจ มีความสบายใจในการเล่าเรื่อง บางแห่งสามารถให้ผู้ป่วยเขียนเรื่องเล่าของตนเองในสมุดบันทึกได้
2. บุคลากรทางการแพทย์ ควรเป็นผู้มีทักษะในการฟังที่ดี (deep listening) และเป็นผู้ฟังที่ใจเปิดกว้าง (A receptive audience) และมีอารมณ์ ความคิดในเชิงบวก
3. มีอารมณ์มั่นคงพร้อมรับฟังเรื่องเล่าภายใต้อารมณ์และความรู้สึก (Emotional Challenge)

แนวทางปฏิบัติ ในการฟังเรื่องเล่า (Audience Guidelines)

1. ฟังเรื่องเล่าของผู้ป่วยทั่วไปอย่างตรึกตรอง อย่างตั้งใจ โดยไม่มีการตัดสิน
2. สำรวจการตอบสนองของผู้เล่า จากการถามคำถาม เพื่อขยายความเข้าใจ หรือการถามในเชิงลึก
3. ค้นหาข้อความที่เป็นประโยชน์จากการเล่าเรื่อง หรือความคาดหวังของผู้ป่วยในการเล่าเรื่อง
4. ทบทวนเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ และ การตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง

เรื่องเล่า กับการวิจัย (Telling story and Research)

การวิจัยโดยทั่วไปมักจะนำเสนอในลักษณะของแบบฟอร์มตัวเลข การนำเสนอในลักษณะการวัดเชิงปริมาณ ซึ่งนักวิจัยมีความต้องการที่จะเพิ่มเติมข้อมูลการนำเสนอเพื่อให้เกิดความชัดเจนและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นและเรื่องเล่าที่ดี เป็นส่วนที่จะสามารถนำมาเสริมจุดอ่อนนี้ได้ (Doyle & Tharme 2011). ในปัจจุบันเรื่องเล่าที่มีคุณภาพได้ถูกเสนอให้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสนับสนุนระบบข้อมูล (Information systems)จากการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเรียกกระบวนการนี้ว่า FOLKLORE. ซึ่งมีความหมายสื่อถึงโต๊ะที่มีการนั่งล้อมวงสนทนากัน เพื่อเล่านิทานพื้นบ้าน (folk stories)หรือหรือตำนานประจำท้องถิ่น (Urban legend) ในการวิจัยจะมีกระบวนการโดยให้กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ให้ข้อมูลเล่าแนวคิด ประสบการณ์ ผ่านการเขียนเป็นเรื่องข้อมูลที่ได้ออกมาจะมีลักษณะเฉพาะ (Kendall & Losee,1986) เรื่องเล่าในงานวิจัยจะช่วยแสดงให้เห็นอย่างลึกซึ่งเกี่ยวกับประเด็นที่เป็นนามธรรม และวัดได้ยาก เช่น คุณธรรม ความหมายของการดำรงชีวิต เรื่องเล่าที่นำมาใช้บูรณการในงานวิจัยมักจะได้มาจากการการตั้งประเด็นและสัมภาษณ์ หรือสนทนาแบบลึกซึ้ง นอกจากนั้นเรื่องเล่ายังค้นคว้าได้จากการนำกรณีศึกษามาแลกเปลี่ยนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จ หรือล้มเหลว (Fincham 2002)

นักวิจัยที่จะสามารถนำเรื่องเล่ามาใช้ในงานวิจัยต้องสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ การตีความและการถ่ายทอดสู่สาธารณะ ความสามารถในการแปลความหมายด้วยการฝึกฝนให้มีทักษะของการเป็นผู้ฟังที่ดี (Deep listening) การพิจารณาด้วยเหตุผลอย่างถ่องแท้ (seeing) และทักษะการเขียนเรื่องเล่า

ในระบบสุขภาพ เรื่องเล่านับว่าเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพของการทำงานได้ หรือใช้ในการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพได้จากเรื่องเล่าของผู้ปฏิบัติงาน หรือของผู้ป่วย เรื่องเล่ายังสามารถสะท้อนให้เห็นว่าทีมบุคลากรทางการแพทย์มีจุดที่จะต้องปรับปรุงอย่างไร หรือจะมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรให้ดีขึ้นกว่าเดิม

เรื่องเล่า กับ องค์กรธุรกิจ (Telling story and Business)

เรื่องเล่าได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรธุรกิจจากแนวความคิดที่ว่าเรื่องเล่าคือประสบการณ์ที่ดี ของการแก้ไขปัญหา ความฉลาด และความมีปัญญาของมนุษย์ที่เล่าสืบทอดกันมา ในขณะที่องค์กรธุรกิจสิ่งที่มีคุณค่าอาทิเช่น ความรู้ต่างๆ ซึ่งเดิมได้รวบรวมมาในรูปแบบของการจำแนกเป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ต่อมาได้มีการนำเรื่องเล่ามาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้จุดแข็ง ความสำเร็จ ความบากบั่นของพนักงาน ซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดให้ซึมซับผ่านการตัวเลขได้อย่างครบถ้วน เรื่องเล่าสามารถใช้สื่อสารองค์ความรู้ที่ฝังลึกในองค์กร (Embedded Knowledge) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการขัดแย้ง และ รวมทั้งสร้างเสริมนวัตกรรมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆได้ (Buckler & Zien, 1996).

ในองค์กรธุรกิจ เรื่องเล่าได้นำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ในหลายวิธีการ เช่น การสร้าง ค่านิยม (values) บรรทัดฐาน (norms) ของพนักงานจากรุ่นสู่รุ่นได้ สร้างความเชื่อมั่น(trust) และความมุ่งมั่น (commitment) ของพนักงาน

ในเรื่องเล่าของแต่ละคนจะปรากฏให้รับรู้ถึงความมุ่งมั่น ความผูกพัน ตลอดจนศักยภาพบางอย่างที่ไม่สามารถถ่ายทอดด้วยการสื่อสารแบบอื่นๆ นอกจากนั้น เรื่องเล่ายังเครื่องมือสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยตรง มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-specific) เรื่องเล่ายังเป็นวิธีการช่วยให้ไม่ยึดติดกับสิ่งที่เคยเรียนรู้มา (unlearn)ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเรายอมเปิดรับมุมมองใหม่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เรารู้อยู่แล้ว หรืออาจจะปฏิเสธความเชื่อของตนที่เคยยึดถือปฏิบัติมาก่อนหน้านี้ก็ได้ โดย Unlearn นับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เดนนิ่ง (Denning, 2002)ระบุว่า ประโยชน์ของเรื่องเล่าสามารถสร้างความผูกพันในองค์กร คือใช้ในการเชื่อมโยงทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional Connection)ระหว่างพนักงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจนิยมใช้เรื่องเล่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการสร้าง Content Marketing ที่เน้นหนักในการสร้างเรื่องราวเพื่อสร้างอารมณ์ร่วมของผู้บริโภคต่อสินค้าหรือบริการให้เป็นที่จดจำ และทำให้ตัวเนื้อหานั้นเกิด ‘คุณค่า’ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการสร้างเนื้อหาและแบ่งปันความสนใจของลูกค้า เหตุผลคือในเรื่องเล่ามิได้มีเพียงข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของพลัง และความรู้สึกด้วย (McKee, 2003)

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้นิยมใช้เรื่องเล่าเพื่อสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว (Destination Branding) เพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนอย่างยั่งยืนโดยงการคัดเลือกองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดเรื่องเล่าจะนำเสนอเรื่องราววิถีชีวิต ศิลปะ วัฒนธรรม นำไปสู่คุณค่าและความหมายของตราสินค้า การใช้เรื่องเล่าสื่อสารเชื่อมโยงกับลูกค้าทำให้ประสบการณ์นั้นอยู่ในความทรงจำของลูกค้าตลอดไป

กระบวนการสร้างเรื่องเล่า และวิธีการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนสำคัญของการเขียนเรื่องเล่า

1. ค้นหาเรื่องเล่า หรือรู้ว่ามีเรื่องเล่า (Recognizing stories.) จากเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ในครอบครัว หรือ

2. การกำหนดมุมมองการเล่าเรื่อง (A Point of View) ต้องมีการกำหนดมุมมองการเล่าเรื่องว่าจะใช้แบบใดซึ่งมีอยู่ 3 แบบ ได้แก่ มุมมองแบบบุรุษที่ 1 (First person point of view) คือ ผู้เล่าเรื่องมักเล่าจากประสบการณ์ตรง หรือเล่าเรื่องผ่านมุมมองความคิดจากตัวเอกของเรื่องและจะใช้สรรพนาม ว่า “ฉัน” ในการเล่าเรื่องต่อมา คือ มุมมองแบบบุรุษที่ 2 (Second person point of view) คือ การเล่าเรื่องผ่านมุมมองความคิดของผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับตัวละคร เอกเป็นเสมือนผู้เฝ้ามองเหตุการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้น และสุดท้ายคือ มุมมองความคิดแบบบุรุษที่ 3 คือ เล่าจากผู้ที่อยู่นอกเหตุการณ์แต่เป็นผู้รู้ทั้งหมด สามารถเข้าถึงความคิดของตัวละครทุกตัว

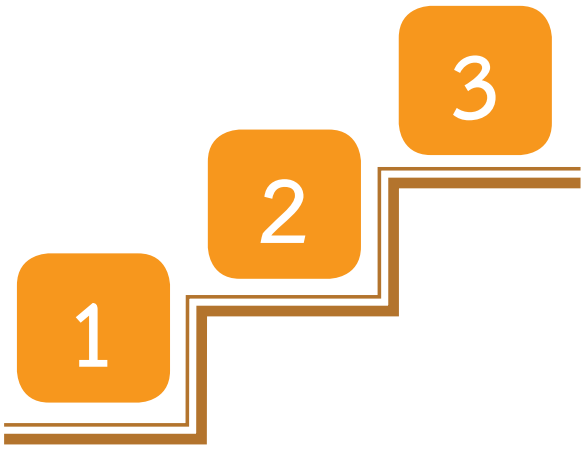
3. การสร้างเงื่อนไขด้วยคำถาม (Dramatic Question) คือการสร้างความน่าติดตามของเนื้อเรื่องด้วยการเปิดประเด็นเป็นคำถามตั้งแต่ต้นเรื่อง ผู้ฟังจะได้ติดตามฟังไปเรื่อย ๆ เพื่อหาคำตอบ

4. แก่นของเรื่อง (The Big Idea) เป็นประเด็นที่เราจะสื่อสาร เราจะบอกอะไร เราจะสะท้อนอะไร? อาจจะเป็น เรื่องของความดี แรงบันดาลใจเป็นความคิดหลัก ที่จะสื่อสารเรื่องราวที่เราจะนำเสนอนั้น เช่น การรักษาผู้ป่วย ความรู้เรื่องการแพทย์ อย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีความเข้าใจชีวิตผู้ป่วยด้วยเป็นแนวคิดที่ปรากฏตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นตัวเชื่อมโยงเรื่องเข้าด้วยกัน

5. โครงเรื่อง (plot) ลำดับเหตุการณ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นการนำเหตุการณ์หลายๆเหตุการณ์ที่เกี่ยวเนื่องกันเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล เหตุการณ์หนึ่งต้องกระทบต่อเหตุการณ์ที่ตามมาและต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่จนกว่าเรื่องนั้นจะจบลง ตั้งแต่ การเปิดเรื่อง การดำเนินเรื่องประกอบด้วยเล่าตามลำดับปฏิทิน (chronological order) เล่าเรื่องย้อนหลัง (flash black) เล่าเหตุการณ์เกิดต่างสถานที่สลับไปมา การดำเนินเรื่อง ต้องคำนึงถึงคือ ควรดำเนินเรื่องไปสู่จุดหมายโดยเร็ว ปมของเรื่องควรมีความขัดแย้ง 1 แห่ง แล้วค่อยๆคลายปมทีละน้อย สมดังความปรารถนาของผู้อ่านที่รอคอย และการปิดเรื่อง มีหลายวิธีเช่น ปิดเรื่องแบบหักมุม (surprise or twist ending) ปิดเรื่องแบบโศกนาฏกรรม (tragic ending) ปิดเรื่องแบบสุขนาฏกรรม (happy ending)ทปิดเรื่องแบบสมจริงในชีวิต (realistic ending)

6. ความท้าทาย (The Challenge) สื่อให้เห็นถึงปัญหาหรือความท้าทายของเรื่อง ความรู้สึกสงสาร ความเห็นอกเห็นใจ การสร้างสภาวะทางอารมณ์ (Emotional Content)

7. ผลที่เกิดขึ้น (Impact) เช่น ขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างมีพลัง เผยให้เห็นคุณค่าในตัวตน ความน่าเชื่อถือ วัฒนธรรม เหตุผล คุณธรรม ความคิด คุณค่า ความดี ความงาม ความรัก ความเมตตา ตลอดจนสื่อสารความสำเร็จขององค์กร



วิธีการ
นำไปใช้ประโยชน์

เรื่องเล่า สามารถนำมาใช้แลกเปลี่ยน ได้ทั้งการเขียน การอ่าน การเล่าด้วยปากเปล่า

1 สร้างความเข้าใจรับรู้ความต้องการและยกระดับความสัมพันธ์ของทีมงานมากยิ่งขึ้น (to nourish emphatic and relationship among team).

2 สะท้อนความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานการทำงานขององค์กร (reflective practice that enhance professionalism in organization)

3 ใช้ประโยชน์ในสร้างความเข้าใจใน การทำงานกับชุมชน การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตค่านิยม ตลอดจนความทุกข์ยาก

4 เพื่อรับรู้เหตุผลของการกระทำหรือไม่กระทำอุปสรรค ปัญหา และความรู้สึก หรือเรื่องราวที่ไม่เคย คาดคิดมาก่อน

5 เป็นแหล่งข้อมูลที่เราไม่เคยทราบมาก่อน สร้างความใกล้ชิดผูกพัน เข้าใจและ สะท้อนกลับมาที่ ผู้อ่านหรือผู้รับฟังเรื่องเล่า เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเอง และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน

ตัวอย่าง *เรื่องเล่าที่แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในตนเอง การสร้างคุณค่าให้ผู้อื่น และการเติบโตทางจิตวิญญาณ*
ขอขอบคุณ ผู้เขียน ปาริชาติ จิตชื่อ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสายบุรี
"คอร์ฮินูร์ ภูเขาแห่งแสงสว่าง"

"เฮ้ย!กลับเข้าไปกลับเข้าไปอย่าออกไป" " กลับเข้าไปกลับเข้าไปอย่าออกไป"

เสียงตะโกนจนสุดเสียงของลุงยามดังขึ้นพร้อมๆกับเสียงแหวกอากาศของพญามัจจุราช "บิ้มมม" มัจจุราชอันแสนโหดร้าย แหวกอากาศมาด้วยเสียงอันดังกึกก้องและทรงอำนาจจนทำให้กระจกบริเวณอาคารของโรงพยาบาลสั่นสะเทือน ทำให้ฉันหยุดชะงักขณะเลี้ยวรถออกนอกโรงพยาบาลทันที พร้อมด้วยมีเสียงปะทุขึ้นมาในสมองฉัน "อีกแล้วหรือ"คำถามนี้ผุดขึ้นโดยไม่ต้องผ่านการไตร่ตรองหรือต้องใช้เหตุผลวิเคราะห์เพราะตลอดระยะเวลาการทำงานของฉันภายใต้ร่มเงาของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสายบุรี ที่ตั้งอยู่บนดินแดนพื้นที่สีแดง พื้นทีสามจังหวัดชายแดนใต้ ดินแดนแห่งความขัดแย้งที่ตัวฉันเองก็ไม่สามารถบอกได้ว่าเกิดขึ้นจากอะไร และจะจบสิ้นลงวันไหนหรือจะต้องมีผู้สูญเสียอีกเท่าไหร่ เสียงระเบิดและควันปืนไม่เคยจางหายไปนานเท่ากับที่ใจของฉันอยากให้เป็น

แค่อึดใจเดียวหรืออาจเป็นแค่หนึ่งห้วงลมหายใจของใครสักคนที่รอคอยการช่วยเหลือ เสียงไซเรนของรถพยาบาลดังขึ้นพร้อมเสียงประกาศว่า "สลินดงเปิดแผน"ซึ่งเราชาวยุพราชสายบุรี โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่บนหุบเขาสลินดงแห่งนี้รู้กันดีว่าเกิดเหตุการณ์รุนแรงมากกว่าพยาบาลห้องฉุกเฉินจะรับไหวทั้งพยาบาลบนตึกผู้ป่วย บนบ้านพักต่างเร่งรีบลงมายังห้องฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมตาม ที่เราซ้อมกันทุก 3-6 เดือน มาตลอดเวลาหลายปี วันนี้เราต้องใช้กันอีกแล้วหรือ ฉันเร่งตัวเองให้กลับเข้าประจำตำแหน่ง โดยได้แต่ภาวนาและพร่ำบอกกับตัวเองว่าอย่าร้ายแรงเลยอย่าให้ใครต้องสูญเสียอีกเลยแม้ครั้งนี้จะไม่ใช่ครั้งแรกที่ต้องรอรับเหตุการณ์ความไม่สงบแต่จนแล้วจนรอดฉันก็ยังไม่สามารถทำใจยอมรับหรือคุ้นชินกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้เลย

สายตาของฉันจ้องมองไปยังประตูโรงพยาบาลด้วยหัวใจที่เต้นระรัวจนเหมือนว่าจะหลุดลงมากองอยู่ตรงหน้า เมื่อเวลาผ่านไปซักครู่แต่เหมือนนานชั่วกับชั่วกัลป์สำหรับลมหายใจที่รอคอย มีจักรยานยนต์พ่วงข้างคันหนึ่งขับเข้ามาทางประตูโรงพยาบาลด้วยความเร็วสูงมองจากไกลๆเห็นแขนขาของผู้ประสบเหตุสะท้อนสะเทือนมาตามแรงขับของผู้ขับขี่ นั่นเป็นรถคันแรกแต่ไม่ใช่รถคันสุดท้ายสำหรับวันนั้น ฉันสูดลมหายใจเข้าปอดอย่างช้าๆ

"ทำให้ดีที่สุดเพื่อคนคนหนึ่งที่อาจเป็นทั้งชีวิตของใครอีกหลายๆคน" ฉันตะโกนก้องบอกตัวเองในใจ

ท่ามกลางความสับสนอลหม่าน บนความเร่งรีบของนาทีชีวิต มีเสียงกรีดร้อง เสียงร้องไห้ด้วยความเจ็บปวดเสียใจ ผู้คนวิ่งสวนกันไปมาแข่งกับเสียงตะโกนสั่งการของแพทย์ เสียงร้องขออุปกรณ์ของพยาบาล หรือจะเป็นเสียงถามหาคนอันเป็นที่รักของญาติผู้ประสบเหตุ ณ. เวลานั้นเองขณะที่ฉันกำลังซักประวัติและดูแลคุณลุงท่านหนึ่งที่มีบาดแผลจากการถูกกระแทกอยู่บริเวณด้านหน้าห้องฉุกเฉิน ฉันต้องผงะด้วยแรงกระชากจากผู้หญิงคนหนึ่งที่วิ่งเข้ามากอดและซบลงตรงบ่าของฉันด้วยสภาพที่ผ้าคลุมหลุดลุ่ยในตาแดงก่ำเส้นเลือดในดวงตาปูดโปน น้ำตาเอ่อไหลไม่ขาดสาย พร้อมคำพูดที่พรั่งพรูจับใจความไม่ค่อยได้ และด้านหลังของเธอมีเด็กน้อยวัยประมาณ 6 และ 3 ขวบเกาะชายเสื้อเธอไว้พร้อมกับส่งเสียงร้องจ้า

มื่อฉันคลายความตกใจจากการถูกประชิดตัวลงและมองเธออย่างตั้งใจทำให้ฉันจำเธอได้ว่า

เป็นหญิงตั้งครรภ์ที่มาฝากครรภ์ที่แผนก “คอลีเยาะ” ฉันจำเธอได้ดีเพราะเป็นหญิงตั้งครรภ์ที่เมื่อมาถึงแผนกจะพูดคุยทักทายยิ้มแย้มกับทุกคนและไม่เคยขาดนัด ทุกครั้งที่มาฝากครรภ์จะมีสามีและลูกน้อยอีกสองคนติดสอยห้อยตามมาด้วยทุกครั้ง เธอกอดชั้นไว้แน่นจนฉันรู้สึกถึงแรงสะอื้นและร่างกายที่สั่นเทา

“อาแบฉัน อาแบฉันเค้าตายเค้าตาย ฉันจะทำยังไง มีลูกในท้องแล้วยังมีลูกเล็กสองคนนี้อีก”

น้ำเสียงที่ออกจากปากของเธอสั่นเครือและเจ็บปวด ในเวลานั้นฉันทำได้แค่กอดเธอไว้พร้อมกับลูบหลังเธอเบาๆ โดยไม่มีคำพูดใดหลุดจากปากของเราทั้งสองคน เวลาผ่านไปครู่หนึ่งฉันพาเธอมานั่งที่ม้านั่งข้างตึกให้เธอได้คลายความร้อนรนลงเธอเงยหน้าสบตาชั้นด้วยดวงตาอันบวมช้ำ สายตาที่สับสนเคว้งคว้าง “เยาะจะอยู่อย่างไร เยาะไม่มีใครเลย อาแบคือทุกอย่างในชีวิต อาแบไม่อยู่แล้วเยาะจะทำอย่างไร”

เธอเฝ้าแต่ถามฉันซ้ำไปซ้ำมาว่าเธอจะทำอย่างไร เธอจะทำอย่างไร เธอจะอยู่กับใคร ในขณะที่เธอกำลังร้องไห้เหมือนจะขาดใจนอกเหนือจากมือของฉันที่กุมมือเธอไว้ ได้มีมือเล็ก ๆอีกคู่หนึ่งค่อยๆยื่นมาจับมือเธอพร้อมกับโผเข้ากอดและซบลงตรงไหล่ของเธอ ลูกตัวน้อยของเธอนั่นเอง เธอผละออกจากฉันและเอื้อมมือไปโอบกอดลูกสองคนของเธอสามชีวิตกอดกันร้องไห้อย่างน่าเวทนาภาพที่เห็นทำให้น้ำตาหยดออกมาจากดวงตาอีกคู่ที่เฝ้ามองอยู่และดวงตาคู่นั้นไม่ใช่ใครที่ไหนแต่เป็นจากดวงตาคู่นี้ ดวงตาของฉันเอง

“เยาะรู้แล้วใช่ไหมว่าเยาะจะอยู่เพื่อใคร” ฉันพูดพร้อมลูบเบาๆที่แขนของเธอเวลาผ่านไปญาติของเธอก็มาดำเนินการรับศพนำไปประกอบพิธีกรรมทางศาสนาให้ทันตามเวลาที่กำหนด ฉันกลับเข้าสู่การช่วยเหลืออีกครั้ง จากเวลาพระอาทิตย์สาดแสงแผดเผาในยามเที่ยงจนพระอาทิตย์คล้อยต่ำพระจันทร์เริ่มแย้มแสง เหตุการณ์ต่างๆคลี่คลายลงฉันยืดตัวเองขึ้นหันมองไปรอบๆตัววันนั้นผ่านพ้นไปอย่างโหดร้ายและสูญเสียทิ้งไว้เพียงร่องรอยของความเจ็บปวด มีญาติผู้ประสบเหตุจับกลุ่มคุยกันปลอบประโลมกัน หรือเช็ดน้ำตาให้กัน คนที่เสียชีวิตก็จัดการกันไปส่วนคนที่อยู่นี่แหละคือคนที่ต้องแบกรับความสูญเสียและทุกข์ทน เหมือนคำพูดของพ่อมดผู้ยิ่งใหญ่ที่ฉันแสนจะชื่นชอบแต่ไม่เคยคิดว่าวันนี้จะได้ใช้มัน “อย่าสงสารคนที่ตายไปแล้ว แต่จงสงสารคนที่อยู่โดยปราศจากความรัก”

เช้าวันรุ่งขึ้นฉันยังคงมาทำงานตามปกติ การเป็นพยาบาลแผนกฝากครรภ์สร้างความสุขและรอยยิ้มให้ฉันได้เสมอ ยามเช้าของฉันมักเป็นเวลาแห่งการทักทายระหว่างฉันกับหญิงตั้งครรภ์ เราทักทายกันเหมือนคนคุ้นเคยเพราะการที่คนเราตั้งท้องยาวนานเกือบปีก็เปรียบเสมือนการเชื้อเชิญให้พยาบาลฝากครรภ์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของพวกเค้า การมาฝากครรภ์ของพวกเธอเลยเปรียบเหมือนการมาพบปะเพื่อนๆที่มาฝากครรภ์พร้อม ๆกัน มาทักทายญาติมิตรที่คิดถึง บางคนหอบข้าว ขนม ผลไม้ มานั่งกินด้วยกันแล้วยังเผื่อแผ่มายังพยาบาลอย่างฉันด้วย

แต่เช้าวันนั้นไม่เหมือนเดิมทุกคนจับกลุ่มคุยกันเงียบๆสีหน้าบ่งบอกความตกใจที่ยังไม่ลบเลือน ในช่วงเช้าก่อนการทำงานฉันได้เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างฉันกับคอลีเยาะให้เพื่อนร่วมงานฟัง และคิดกันว่าจะทำอย่างไรกันดีเรามีหนทางจะช่วยเหลืออะไรได้บ้าง และควรจะเริ่มต้นจากตรงไหน การสูญเสียมันไม่เคยงดงามเลยจริงๆ วันนี้ที่จริงเป็นวันที่คอลีเยาะต้องมาฝากครรภ์แต่จากเหตุการณ์เมื่อคืนก็เข้าใจได้ว่าเธอคงยังไม่พร้อมที่จะเดินทางมา ฉันจึงประสานงานไปยัง รพสต.ที่รับผิดชอบเขตบ้านของคอลีเยาะเพื่อสอบถามได้ความว่าเมื่อคืนมีการทำพิธีทางศาสนา ส่วนคอลีเยาะยังคงอยู่กับความโศกเศร้าไม่พูดไม่จากับใคร ใจจริงๆของฉันอยากลงไปเยี่ยมเธอด้วยตัวเอง แต่ด้วยภายใต้เหตุการณ์เช่นนี้คงจะเป็นไปได้ยากจึงทำได้เพียงส่งแรงใจและภาวนาให้เธอเข้มแข็ง

เวลาผ่านไปหนึ่งสัปดาห์เช้าวันทำงานวันนี้แตกต่างไปเพราะขณะที่ฉันกำลังนั่งรอซักประวัติ มีผู้หญิงคนหนึ่งเดินเข้ามาอย่างช้าๆ หน้าตาเศร้าหมอง แววตาแห้งผาก ฉันมองตรงไปที่เธอพร้อมคิดในใจว่าฉันจะช่วยเธอให้ได้ “เธอมาแล้ว เธอมาแล้ว ในที่สุดเธอก็มา ” ฉันก้าวไปหาเธอช้าๆนั่งลงข้างๆเธอ เธอเงยหน้าพร้อมกับหันมาสบตาฉันด้วยดวงตาที่มีน้ำเอ่อล้นและค่อยๆไหลลงมาฉันค่อยๆเอื้อมมือไป จับมือเธอกุมไว้พร้อมกับบีบเบาๆและบอกเธอว่าอย่ากลัวที่จะมีชีวิตอยู่ฉันจะอยู่ตรงนี้ ทางฉันและเจ้าหน้าที่ในแผนกจึงปรึกษากันว่าควรทำอย่างไรดี สรุปกันว่าเราต้องส่งเธอไปรับคำปรึกษาที่แผนกเยียวยาของโรงพยาบาล “ไปด้วยกันได้ไหม” เธอหันมามองฉันด้วยแววตาที่ต้องการที่พึ่งพึง ฉันยิ้มและบีบมือเธอพร้อมกับบอกว่า “เราจะไปด้วยกัน”

การรับคำปรึกษาของเยาะทำให้ฉันได้รู้ว่า ความกังวลและสับสนของเยาะส่วนหนึ่งมาจากการที่สามีเป็นผู้นำครอบครัว เป็นผู้หาเลี้ยง เมื่อขาดสามีไปทำให้เธอรู้สึกเหมือนไร้ที่พึ่งพึง กลัวทุกสิ่งทุกอย่างไปหมด ไม่รู้จะไปทางไหนดี ฉันและเจ้าหน้าที่เยียวยาจึงจัดทีมเพื่อลงชุมชนบ้านของเยาะโดยมีเจ้าหน้าที่ รพสต.เป็นผู้ประสานงานหลักร่วมกับ อสม. ในเขตพื้นที่ โดยเริ่มต้นจากการพูดคุยกับคนในละแวกบ้านของเยาะ จึงได้รู้ว่าครอบครัวของเยาะเป็นครอบครัวเดี่ยวอาศัยกันอยู่ 4 คน คืออาแบที่เสียชีวิต เยาะและลูกเล็ก ๆอีก 2 คนอาแบเป็นคนรับผิดชอบภาระในบ้านทั้งหมดโดยมีเยาะทำหน้าที่เป็นแม่บ้านอย่างเดียว พ่อแม่ของอาแบที่เป็นคนในหมู่บ้านนี้ก็เสียชีวิตไปนานแล้ว ส่วนครอบครัวของเยาะก็มีแต่แม่ซึ่งอายุมากและอยู่ต่างอำเภอออกไป นี่เองทำให้เยาะยิ่งเคว้งคว้างและไม่รู้จะไปทางไหนดี ที่นี่ส่วนมากจะเป็นญาติพี่น้องทางสามีที่ถึงแม้ทุกคนจะดีกับเธอแต่ตัวเธอเองก็ยังรู้สึกโดดเดี่ยว

หลังจากพูดคุยกับคนในชุมชนของเยาะ และพูดคุยกับเยาะสรุปกันได้ว่าสิ่งที่เยาะ

กลัวคือ เธอไม่มีอาชีพ ไม่มีรายได้ลูกยังเล็กจะทำอย่างไร ฉันจึงเข้าไปสอบถามพี่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเยียวยาว่าปกติแล้วเรามีการช่วยเหลือในกรณีผู้รับผลกระทบจากความรุนแรงอย่างไรบ้าง ทำให้ได้ทราบว่าทางภาครัฐจะมีการสอบสวนการเสียชีวิตและลงความเห็นว่าเสียชีวิตจากอะไรหากเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบก็จะมีการมอบทุนเพื่อการเยียวยาหนึ่งก้อนหรือในกรณีหญิงหม้ายกับลูกกำพร้าหากไม่มีอาชีพหรือที่พักพิงก็จะถามความสมัครใจเพื่อนำส่งไปฝึกอาชีพหรืออาศัยในโครงการหญิงหม้ายลูกกำพร้าในพระบรมราชูประถัมภ์ที่ตั้งอยู่ที่อำเภอหนองจิกซึ่งในกรณีของคอลีเยาะก็ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ

เวลาผ่านไปสองสัปดาห์เยาะกลับมาหาฉันอีกครั้งพร้อมกับการมาบอกข่าวว่าตั้งแต่ทางทีโรงพยาบาล

และ รพสต.ลงเยี่ยมบ้าน พูดคุยกับคนแถวบ้านทำให้มีชาวบ้านแวะเวียนมาหาที่บ้านตลอด บางคนหิ้วขนม บางคนพาลูกหลานมาเล่นกับลูกของเยาะ คอยช่วยเหลือสอบถามเยาะตลอด ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจคลายกังวลลงไปได้พอสมควร ส่วนทางภาครัฐก็มาพูดคุยเรื่องการช่วยเหลือต่าง ๆ เยาะบอกฉันว่าตัดสินใจอยู่ที่บ้านนี้ต่อไป โดยจะเปิดร้านขายของเล็ก ๆ บริเวณหน้าบ้าน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเลี้ยงดูลูกที่กำลังจะเกิดมา ส่วนลูกที่ยังเล็กก็ให้เรียนโรงเรียนใกล้บ้าน โดยจะมีเพื่อนบ้านที่มีลูกวัยเดียวกันจะคอยเป็นธุระรับส่งให้ ส่วนการดูแลทารกในครรภ์สำหรับมารดาที่มีภาวะเครียดจะมีความเสี่ยงในการคลอดทารกก่อนกำหนดและการคลอดทารกน้ำหนักน้อย ทางแผนกฝากครรภ์ของโรงพยาบาลจะมีคลินิกครรภ์เสี่ยงอยู่ ฉันจึงประสานกับทีมเพื่อส่งคอลีเยาะเข้าสู่ระบบการดูแลหญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยง มีแนวทางการดูแลแบบเฉพาะเจาะจง

ตัวฉันเองมีหน้าที่ดูแลหญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยงการคลอดทารกแรกคลอดน้ำหนักน้อยอยู่แล้วจึงทำให้มีโอกาสดูแลคอลีเยาะต่อไป เพราะการสูญเสียครั้งนี้เหมือนมรสุมลูกใหญ่ที่เข้ามากระทบชีวิตเธออย่างรุนแรง ดังนั้นการดูแลเธอในครั้งนี้นอกเหนือจากการที่ทำให้เธอตั้งครรภ์ได้ตลอดรอดฝั่งอย่างแม่เกิดรอดลูกปลอดภัยแล้ว ยังต้องสอดแทรกพลังส่งผ่านพลังใจให้เธอเพื่อตรียมความพร้อมในการเป็นคุณแม่ใบเลี้ยงเดี่ยวที่หยัดยืนและอดทนให้ได้ ตลอดการตั้งครรภ์ของคอลีเยาะในครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นเธอค่อยๆปรับตัวปรับจังหวะการใช้ชีวิตได้ดีขึ้นเรื่อยๆจากหน้าตาหม่นหมอง กลับเริ่มมีรอยยิ้มเล็กๆแววตาเริ่มมีประกาย ฉันอาจไม่สามารช่วยเหลือเธอให้ผ่านพ้นไปได้ทั้งหมดแต่อย่างน้อยฉันก็ขอเป็นส่วนเล็กๆที่ช่วยให้ชีวิตเธอและลูกในท้องก้าวต่อไปอย่าตลอดรอดฝั่ง

วันที่รอคอยสำหรับแม่ทุกคนก็มาถึง คอลีเยาะ คลอดลูกชายหน้าตาน่ารักน้ำหนักเกือบ 3,000 กรัม ฉัน

มีโอกาสไปเยี่ยมเธอที่ห้องคลอด เธอเปิดยิ้มกว้าง ต้อนรับการมาของฉัน เธอค่อยๆยื่นห่อผ้าเล็กๆมาให้ฉันอุ้มภายในมีใบหน้ายับยูยี่ ดวงตาหลับพริ้ม ปากเล็ก ๆแดงฉ่ำ “ยินดีต้อนรับเจ้าตัวน้อยสู่โลกที่บูดเบี้ยวนะลูกเจ้าจงเข้มแข็งเป็นที่พึ่งของแม่นะจ๊ะ” ฉันรำพึงกับเจ้าตัวน้อยเบาๆ “ลูกของเยาะค่ะบอมอเค้าแข็งแรงกินนมเก่งมาก เค้าเป็นลูกชายคนแรกของเยาะถ้าอาแบยังอยู่คงดีใจเพราะอาแบอยากได้ลูกชายมาก” คำพูดเบาๆมาพร้อมกับหยดน้ำตาเล็ก ๆที่ไหลลงมาที่แก้มของเธอ แต่ฉันและเยาะก็รู้ดีว่าน้ำตาหยดนี้ไม่ใช่น้ำตาแห่งความเศร้าโศกแต่เป็นน้ำตาแห่งความปิติตื่นตัน

“เยาะคิดถึงอาแบ” เธอเอ่ยปากพูดกับฉันเบาๆพอที่จะได้ยินกันสองคน “บอมอคิดว่าอาแบอยู่กับอัล
เลาะตอนนี้คงเฝ้ามองเยาะกับลูกอยู่แน่ ๆ” เธอเงยหน้ามองฉันด้วยแววตาที่สุขล้นและมีความหวัง “เยาะรักลูกมาก ๆ เยาะมีชีวิตอยู่ได้เพราะเยาะมียอเป็นความหวัง ลูกของเยาะชื่อ คอร์ฮินูร์ ค่ะบอมอ แปลว่า “ภูเขาแห่งแสง ”

“เพราะมากเลยเยาะ เหมาะกับเค้ามาก เพราะเค้ากับก๊ะของเค้าจะเป็นแสงสว่างให้เยาะนะ เจ้าภูเขา
แห่งแสง” “อย่าเกลียดหรือกลัวความทุกข์เลยเพราะถ้าไม่มีมันเราอาจไม่รู้จักแสงสว่าง”
ตอนนี้ภูเขาแห่งแสงของคอลีเยาะอายุ สามขวบแล้ว จะเจอเธอได้เสมอทุกวันพุธในตลาดเปิดท้ายเธอ
มาขายข้าวหมกไก่อยู่ที่นั่น และจะด้วยอะไรก็ไม่ทราบได้ทุกครั้งที่มีโอกาสไปเปิดท้าย ฉันจะต้องไปมองดูเธอทุกครั้งแล้วก็มีวันหนึ่งที่ชั้นไม่เคยลืม คอลีเยาะเดินตรงมาหาฉันพร้อมกับถุงไก่ทอดในมือพร้อมกับรอยยิ้มและแววตาที่ฉันไม่เคยลืม

“ให้บอมอนะเยาะไม่ได้เตรียมอะไรมาเพราะไม่รู้ว่าบอมอจะมา”
“ไม่เป็นไรเก็บไว้ขายเถอะ”
“ไม่เป็นไรบอมอเอาเถอะบอมอช่วยเยาะไว้มากถ้าไม่มีบอมอวันนั้นเยาะอาจตายไปแล้วหรือ
ทำอะไรที่เยาะจะเสียใจภายหลังก็ได้เยาะรักบอมอน่ะ” ได้ยินแค่เท่านั้นน้ำตาไม่รู้มาจากไหนไหลออกมาโดยไม่อายกลางตลาดท่ามกลางผู้คนที่เดินจับจ่ายซื้อของ
“บอมอร้องไห้” คอลีเยาะพูดออกมาพร้อมสีหน้าตกใจ
“บอมอร้องไห้เพราะคอลีเยาะมีความสุข”

วันนั้นอาจเป็นวันธรรมดาของใครหลายคนๆแต่มันเป็นวันที่ฉันจะไม่มีวันลืมเลย บางคนบอก

ว่าดีแล้วแหละที่ช่วยเหลือเพื่อทำบุญ แต่สำหรับฉัน.....ฉันไม่คิดว่าคือการทำบุญ...แต่กลับคิดว่าทำเพื่อคนคนหนึ่งที่ได้ชื่อว่าเป็นคนเหมือนฉัน เรื่องของเยาะสอนให้ฉันได้เรียนรู้ถึงคำว่าแม่คน แม่ที่เป็นนักสู้ ให้ได้รู้ว่าแม่รักลูกแค่ไหน เราที่เป็นลูกทำอะไรเพื่อคนที่เป็นแม่แล้วบ้าง บางคนมีกินมีใช้จนเหลือเฟือจนทิ้งขว้าง บางคนฆ่าลูกตัวเอง บางคนไม่เคยเอาใจใส่ทั้งแม่ทั้งลูก บางคนทิ้งแม่ให้ขอทานไว้ข้างทาง กี่ปีแล้วที่คุณไม่หยิบยื่น กี่ปีแล้วที่คุณไม่โอบกอดบุคคลที่โอบกอดคุณมาครึ่งชีวิต เรื่องนี้อาจไม่ใช่เรื่องใหม่ที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องที่ซาบซึ้งกินใจ แต่เป็นเรื่องที่ยังมีอยู่และตัวอย่างเรื่องเล่าที่แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในตนเอง การสร้างคุณค่าให้ผู้อื่น

วันนี้คอลีเยาะเธอกลับมายิ้มได้อีกครั้ง กลับมารู้ว่าเธอต้องมีชีวิตอยู่เพื่อใคร เธอเข้มแข็ง เธอมีศักยภาพที่เธอไม่เคยรู้ตัวเองมี และที่สำคัญเธออาจจะยังไม่รู้ว่าเธอเป็นอีกหนึ่งเรื่องราวทีส่งผลต่อชีวิตฉัน ทำให้ฉันได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับรู้ว่าคนในชุมชนต่อให้ลำบากหรือหวาดกลัวแค่ไหนความมีน้ำใจจะไม่เคยแห้งเหือดไปจากหัวใจของพวกเค้า

ฉันได้เรียนรู้และเห็นคุณค่าของการมีชีวิตอยู่แม้ฉันจะอยู่ในพื้นที่ความไม่สงบ บนแผ่นดินสีแดงแห่งนี้ ที่ฉันเองก็แสนจะหวาดกลัว แต่บนความน่ากลัวยังมีสิ่งที่สวยงามแฝงไว้เสมอทำให้ฉันละทิ้งที่นี่ไปไม่ได้เลย กำลังใจเล็กๆรอยยิ้มน้อยๆของผู้รับบริการ ส่งผลให้ฉันยังอยู่ที่นี่ อยู่ตรงนี้ และรับรู้ว่าฉันอยู่เพื่อใคร ฉันจะคอยสวดมนต์ภาวนาร้องขอแก่ทุกสิ่งให้สิ่งเลวร้ายเหล่านั้นจบลงเสียที

“เราจะรอวันนั้นไปด้วยกัน”

วิเคราะห์

เรื่องเล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของกรณีศึกษาระบบสุขภาพและชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (Organizational Case study.) สะท้อนให้เห็นชีวิตของชุมชน ผู้ป่วย และพยาบาลในพื้นที่เสี่ยงภัย การให้ ความเข้าใจ ความเมตตา และหยิบยื่นความหวังและชีวิตใหม่กับผู้หญิงที่สูญสิ้นทุกสิ่งทุกอย่างกลับคืนสู่ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และแม่ที่ดี สำหรับพยาบาลผู้เขียนเรื่องเล่า เกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง เข้าใจตนเอง เข้าใจคนอื่นอย่างถ่องแท้ จุดเปลี่ยนที่สำคัญคือ รู้ว่าตนเองเป็นใคร จะทำหน้าที่อะไร และมีชีวิตอยู่เพื่อใคร สำหรับองค์กร สามารถนำมาปรับระบบการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน ระบบการรับส่งผู้ป่วย การรักษาพยาบาลในห้องคลอด และการทำงานเชิงรุก ให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์เฉพาะได้ ผู้เขียนขอขอบคุณ นางสาว ปาริชาติ จิตซื่อ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสายบุรี ผู้เป็นลูกศิษย์ในหลักสูตรการเขียนเรื่องเล่าซึ่งสามารถสะท้อนให้ ผู้อ่านได้ซึมซับ มีความเข้าใจทั้งกระบวนการทำงานของทีมที่ยากลำบาก และจิตวิญญาณของพยาบาลและทีม ที่อุทิศตนเพื่อผู้ป่วยได้อย่างทุกแง่ทุกมุม

บทส่งท้าย

ทางเลือกหนึ่งของการช่วยกันส่งผ่านสังคมที่มีเป้าหมายในการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก มีความเมตตา มีความเข้าใจกัน มีสุขภาพกายใจที่ดีได้ ด้วยการใช้ “ เรื่องเล่า “ ที่เราสามารถขุดค้นในชีวิตจริงโดยไม่ต้องดัดแปลง ที่มีอยู่มากมายในทุกชีวิต และในทุกองค์กร ออกมาเผยแพร่และเรียนรู้ เป็นความจริงที่ว่ามนุษย์ทุกคนต้องการเห็นว่าตัวเอง มีคุณค่า มีความหมาย มีประโยชน์ต่อคนอื่นและสังคม

เรื่องเล่าที่ดีดี จะเป็น เครื่องมือในการเยียวยาชีวิตให้มีพลัง การได้รับรู้ เรื่องราวของผู้อื่นผ่านเรื่องเล่า จะทำให้เราสามารถรับรู้ถึง แนวคิด และ ปรัชญาในการดำรงชีวิต การตอบแทนบุญคุณ ความกตัญญูรู้คุณ การให้ความหวัง การเสียสละ และ การให้อภัย การมีความรักให้กับผู้อื่นโดยปราศจากเงื่อนไข และการทำดีเพื่อสังคม สิ่งหล่านี้ คือคุณสมบัติที่ดีของความเป็นมนุษย์ที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยวิทยาการล้ำหน้าใดใด ซึ่ง จะช่วยยกระดับจิตวิญญาณของทั้งผู้เขียนเรื่องเล่า และผู้อ่านเรื่องเล่าให้แข็งแกร่งขึ้น พร้อม ในการทำความดีได้มาก เป็นสังคมที่น่าปรารถนา

คือดวงดาวสกาวแสงแห่งความคิดคือ
ดวงอาทิตย์ ส่องสว่างแห่งวิถี
คือดวงจันทร์งดงามยามราตรี
คือดวงนี้ ดวงใจที่ มีพลัง

(ดัดแปลงจาก บทกลอนของ ทีมรพ ทุ่งเสลียม สุโขทัย: ที่ประพันธ์ให้เมื่อไปเยี่ยมโรงพยาบาล)
ดร. ดวงสมร บุญผดุง (แม่ต้อย)
ผู้ทรงคุณวุฒิ สรพ.
7 กุมภาพันธ์ 2564

เรื่องเล่า *เป็นการเรียนรู้ ความรู้สึกนึกคิด เบื้องหลังและความหวังของมนุษย์ เป็นการเรียนรู้ชีวิตของผู้คน ทำให้ เราเห็นภาพที่สมบูรณ์มากขึ้น ภาพที่เราไม่เคยเห็นจะเริ่มปรากฏ อย่างน่าอัศจรรย์ใจ สามารถมองมิติ ความเป็นมนุษย์ ความดี ความงาม ข้อจำกัด ความหวัง.....*